

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan*, No. 01, XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Djarwanto, dan Pangestu Subagyo. (2001). *Statistik Induktif*. Yogyakarta. BPFE.
- Hendrajana. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Tesis Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawan, Handi. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo.
- Jogiyanto, H. M. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. BPFE.
- Kotler, Philip dan A.B.Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip, & Amstrong. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Mauludin, Hanif. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD DR. R. Koesma Tuban)*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen. Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
- Rais, Abdul Rozaq. (2003). *Aanalisi Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS. PKU Muhammadiyah*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riana, Gede. (2008). *Pengaruh Trust In A Brand terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Air Minum Aquadi Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi. Vol. 13. No. 2.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- Santoso, Soeroso. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methodes for Bussines – A Skill Building Approach*. Third Edition. New York. John Wiley & Sons Inc.
- Silviandari, Ika Adita. (2003). *Hubungan Antara Self Presentation dan Self Efficacy dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utama, S. (2003). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Sumatera Utara : USU.
- Wiyono, Aziz Slamet. (2005). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 2. No. 2.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zahrotul, Nur Ana. (2008). *Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- S. Azwar. (1997). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Imam, Ghozali. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsini. (1991). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offets.
- Sulaiman, Wahid. (2004). *Analisis Regresi Menggunakan Spss, Contoh Kasus Dan Pemecahanya*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono.(2002). *Statistik Untuk Penelitian*.Bandung: Alfabeta.